

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Pada Pelanggan J&T Ekspres Cabang Kampung Malang Surabaya)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :
Tien Adhwaun Nisa
201410160311491

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Pelanggan J&T Ekspres Cabang Kampung Malang Surabaya)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :
Tien Adhwaun Nisa
201410160311491

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2018**

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Pelanggan J&T Ekspres Cabang Kampung Malang Surabaya)

Oleh :

Tien Adhwaun Nisa
201410160311491

Diterima dan disetujui
pada tanggal 29 Oktober 2018

Pembimbing I,


Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

Pembimbing II,


Drs. Dicky Wisnu UR., M.M.


Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Dr. Marsudi, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi pada Pelanggan J&T Ekspres Cabang Kampung Malang Surabaya)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Tien Adhwaun Nisa

NIM : 201410160311491

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 29 Oktober 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Marsudi, M.M.

Penguji II : Drs. Noor Aziz, M.M.

Penguji III : Drs. Dicky Wisnu UR., M.M.

Penguji IV : Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

1. 
2. 
3. 
4. 



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,

Dr. Marsudi, M.M.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Manajemen – Akuntansi – Ilmu Ekonomi Pembangunan – D-III Keuangan dan Perbankan
(Terakreditasi)

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang, Telp. 0341-464318, Psw. 211-215, Fax 0341-460435
Website: <http://feb.umm.ac.id> Email: feb@umm.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Tugas Akhir/Skripsi Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang pada :

Hari / Tanggal : **Senin, 29 Oktober 2018**

Tempat : **FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Telah mengadakan Ujian Tugas Akhir/Skripsi atas nama mahasiswa :

N a m a : **Tien Adhwaun Nisa**
No. Induk : **201410160311491**
Program Studi : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EKSPRESS**

Dengan susunan penguji sebagai berikut :

No.	Nama Dosen Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Dr. Marsudi, M.M.	80	
2.	Drs. Noor Azis, M.M.	79	
3.	Drs. Dicky Wisnu Usdek Riyanto, M.M.	81	
4.	Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.	80	

Nilai rata-rata : **80 / B+**

Dinyatakan : **Lulus / Tidak Lulus *)**

Kategori : **Layak / Tidak Layak *)**

Untuk dipublikasikan dan dimuat Web UMM

Mengetahui

a.n. Dekan FEB-UMM,

Wakil Dekan I,

Dr. Widayat, M.M.

Malang, **29 Oktober 2018**

Ketua Tim Penguji,

Dr. Marsudi, M.M.

Ket: *) Coret yang tidak perlu



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Jl. Raya Tlogomas 246 Telp.0341-464318 Pes.214 Malang, 65144

DAFTAR PERUBAHAN DRAF

Nama Mahasiswa : Tien Adhwaun Nisa

NIM : 201410160311491

No.	Perubahan-Perubahan yang Harus Dilakukan	Halaman	Keterangan
	Cicak Draft. publis ✓		
			
			




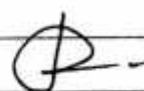
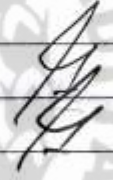



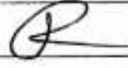

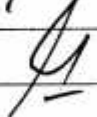

KARTU KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI

JURUSAN MANAJEMEN
FE - UMM

NAMA : Tien Adhwaun Nisa
 NIM/IPK/Konsent : 201410160311491 / / Pemasaran
 Tgl. SK Bimbingan : 21 Oktober 2017
 Alamat/Tlp/HP : Perumahan taman landungsari indah Q.6
 089790235648

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
 TERHADAP KEPuasan PELANGGAN

Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
15/11/18	Revisi latar belakang		
	penelitian dan deskripsi.		
16/1-18	Latar belakang masalah		
22/1-18	Sumber ² kutipan dan cara		
	pengutipan diperbaiki		
	karya juga penulisan		
	masalah dll		
25/1/18	Latar belakang &		
	tujuan dan tujuan.		
	- Landasan teori		
	(Barry Pemasaran;		
	Gerakan, Jekel)		
	- Metodologi Penelitian -		
	Populasi & teknik sampel		
	(Supel		

Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
	- Uji kruskal.		
	- Uji t _u posttest		
	teknik penulisan		
	lihat buku pedoman		
	skripsi		
21/2-18	Teori H ₀ maknanya tiap ²		
	variabel, hipotesis, Bab 3		
22/2-18	Rumusan masalah, kesimpulan dari teori,		
	kerangka pikir H ₀ , teknik sampling non		
	Probability, Analisis Statistik.		
28/2-18	— idem		
28/2	Indikator kognitif.		
	Jay Hanga		
9/3-18	Teori H ₀ maknanya dari		
	tiap variabel.		
23/3-18	Struktur Semesta proposal		
26/3	an Error		
14/5/18	QW's Review		
25/5-18	Kruskal & maknanya &		
	Teori → a posteriori		
9/7/18	an QW's		
20/7-18	Kuesioner dengan coba uji		
	uji Validitas & Reliabilitas		
10/8-18	Kerjakan Bab 4		
20/8	an QW's		
1/10-18	Bab 4 QW's		

3 -2 -3
5 -1 -2
 0 -1
 1 0

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **Tien Adhwaun Nisa**
NIM : **201410160311491**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**
Program Studi : **Manajemen**

Dengan ini menyatakan yang sebenar-benarnya bahwa :

1. Tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Ekspress Cabang Kampung Malang Surabaya” adalah hasil karya saya, dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dituliskan dalam sumber kutipan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam tugas akhir ini dapat dilakukan unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN. Serta di proses sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang menjadi HAK BEBAS ROYALTI NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya

Malang, 19 Oktober 2018



Tien Adhwaun Nisa
201410160311491

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur Alhamdulillah saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh kualitas layanan dan harga pada kepuasan pelanggan J&T Ekspres cabang kampung malang di Surabaya” ini sesuai dengan waktu yang ditentukan. Shalawat serta salam tetap tercurah pada junjungan kita Rasulullah SAW yang telah membawa ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari hambatan serta kesulitan. Namun, dalam penyusunan tugas akhir ini saya berusaha memberi sebaik mungkin, saya menyadari akan kemampuan dan keterbatasan pengetahuan serta pengalaman yang saya miliki. Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan serta dukungan dari berbagai pihak khususnya dosen pembimbing yang memberikan solusi atas segala permasalahan tersebut sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu dalam kesempatan ini saya ingin menyampaikan ucapan syukur dan terima kasih yang tulus dan mendalam kepada yang terhormat di bawah ini :

1. Drs. H. Fauzan, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang dan para Wakil Rektor serta seluruh jajarannya.
2. Dr. Hj. Idah Zuhroh, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.

3. Dr. H. Marsudi, M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dr.RD Jatmiko, MM.dan Drs. Dicky Wisnu UR, MM.yang telah sudi meluangkan waktunya untuk mengoreksi, membimbing serta memberikan petunjuk yang sangat bermanfaat guna penyusunan skripsi ini.
5. Drs. Aniek Rumijati , M.M,danDrs. Sri joko, MM.selaku dosen wali kelas Manajemen I 2014.
6. Bapak/Ibu dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan banyak wawasan serta ilmu pengetahuan.
7. Terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua saya H.Syafi'in Nur Alim S.pd.i dan Hj. Sutatik Khoiriyah S.pd yang selama ini telah membesarkan dan mendidik saya dengan penuh kasih sayang tanpa lelah bekerja dan terus berdoa demi keberhasilan anak-anaknya serta tak pernah berhenti memberikan semangat dan dorongan baik moral maupun materi kepada saya selama awal mengenyam dunia pendidikan hingga mendapatkan gelar sarjana.
8. Untuk kakak-kakak saya Satriyani Syahriatul Fitri S.Pd, dan Nur Aini Rahmawati S.T saya ucapkan terima kasih karena terus memberi semangat selama ini.
9. Terimakasih buat patner saya, N.A yang telah memberi dukungan serta semangat yang diberikan dalam penyelesaian tugas akhir ini.

10. Sahabat-sahabat seperjuangan Yeni, Putri, Fatma, Desi, Andre, Fais, mba Tutus saya ucapkan terima kasih atas dukungan serta semangat yang diberikan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
11. Terima kasih kepada teman-teman KKN Fifi, Beby, Lia dan Ipeh yang selalu memberi semangat dalam penyelesaian tugas akhir ini.
12. Terima kasih sahabat-sahabatku yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu yang selalu memberi motivasi untuk segera lulus dan menika.
13. Terima kasih kepada keluarga Manajemen I 2014 atas kenangan dan kerjasama selama kuliah dan dalam menyelesaikan tugas akhir ini
14. Semua pihak yang tidak dapat ditulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis percaya bahwa budi baik yang mendorong serta kerjasama yang telah penulis terima dari Bapak / Ibu / Saudara/i pasti akan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Akhirnya penulis berharap semoga tulisan ini memiliki banyak manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Malang

Tien Adhwaun Nisa

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 8
A. Teori dan Kajian Pustaka.....	8
1. Kepuasan Pelanggan	8
2. Kualitas Pelayanan	12
3. Harga	16
B. Kerangka Konseptual dan Hipotesis	17
1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ...	18
2. Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan	19
3. Variabel yang dominan diantara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.	20
 BAB III METODE PENELITIAN	 22
A. Lokasi Penelitian	22
B. Jenis penelitian	22
C. Populasi dan Sampel.....	22

1. Populasi.....	22
2. Sampel	23
D. Teknik Pengambilan sampel	23
E. Definisi Operasional	24
F. Pengukuran Data	26
G. Jenis dan Sumber Data	27
H. Teknik Pengumpulan Data	28
I. Teknik Pengujian Instrumen	28
1. Uji Validitas.....	29
J. Reliabilitas	30
K. Teknik Analisis Data	31
1. Rentang Skala.....	31
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	32
3. Uji Determinasi (R^2).....	33
L. Uji Asumsi Klasik	33
1. Uji Normalitas	33
2. Uji Heteroskedastisitas	34
3. Uji Multikolinearitas	35
4. Uji Autokorelasi	35
M. Uji Hipotesis	36
1. Uji Parsial (Uji t)	36
2. Uji Simultan (Uji F).....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Gambaran Karakteristik Responden.....	38
1. Jenis Kelamin Responden.....	38
2. Usia Responden	39
3. Jenis Pekerjaan Responden.....	40
B. Uji Instrumen Data	41
1. Uji Validitas.....	41
2. Uji Reliabilitas	44

C. Hasil Analisis Data	45
1. Analisis Rentang Skala	45
D. Analisis Regresi Linier Berganda	56
E. Koefisien Determinasi	57
F. Hasil Uji Asumsi Klasik	58
1. Uji Normalitas.....	58
2. Uji Heteroskedastisitas	59
3. Uji Multikolinearitas	60
4. Uji Autokorelasi	61
G. Uji Hipotesis	62
1. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	62
2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	64
3. Uji kontribusi terbesar	65
H. Pembahasan	66
1. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan J&T Ekspres cabang kampung malang surabaya.....	66
2. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan	72
3. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan	73
BAB VKESIMPULAN DAN SARAN.....	74
A. Kesimpulan	74
B. Keterbatasan Penelitian	75
C. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 3.2 skor skala likert	27
Tabel 3.3 Rentang Skala	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Karakteristik responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Sosial	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Sosial	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	44
Tabel 4.7 Analisis Rentang skala kualitas pelayanan (X1).....	45
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Harga (X2)	52
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan (Y)	54
Tabel 4.10 Regresi Linear Berganda.....	56
Tabel 4.11 Koefisien Determinasi.....	57
Tabel 4.12 Tabel Uji Heteroskedastitas.....	60
Tabel 4.13 Tabel Uji Multikolinearitas.....	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi Durbin-Watson	61
Tabel 4.15 Uji T.....	63
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	64
Tabel 4.17 Hasil Uji Kontribusi Terbesar	65

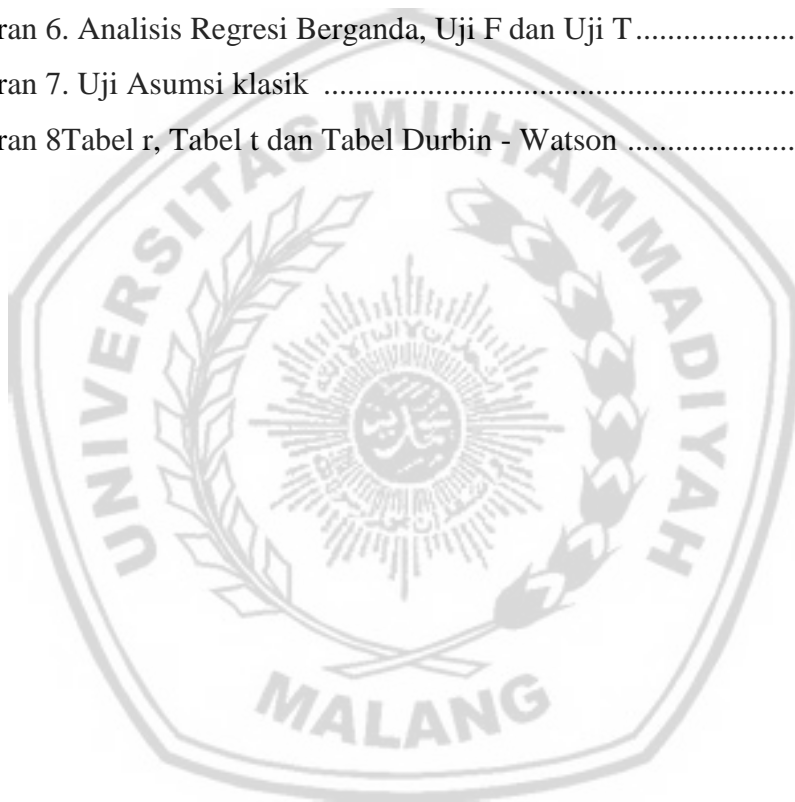
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Hubungan kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan	17
Gambar 4.1 Hasil Uji normalitas	59
Gambar 4.2 Letak nilai <i>Durbin-Watson</i>	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner	80
Lampiran 2. Tabel 150 Responden	84
Lampiran 3. Data Frekuensi 150 Responden	91
Lampiran 4. Uji Validitas 150 responden	97
Lampiran 5. Uji Realibilitas	100
Lampiran 6. Analisis Regresi Berganda, Uji F dan Uji T	103
Lampiran 7. Uji Asumsi klasik	104
Lampiran 8Tabel r, Tabel t dan Tabel Durbin - Watson	106



DAFTAR PUSTAKA

- Amanah, Dita. 2010, Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk Bakery & Cake Shop Cabang H.M. Yamin Medan. Jurnal Keuangan & Bisnis Volume 2 No.1
- Ardhana, oldy. 2010, analisis pengaruh kualitas Pelayanan, harga dan lokasi Terhadap kepuasan pelanggan.
- Ehsani, Zahra., & Ehsani, Mohammad Hossein. 2016, *Effect of quality and price on customer satisfaction and commitment in Iran auto industry. International Journal of Service Science, Management and Engineering.*
- Ellitan, Lena. 1999. Membangun Loyalitas melalui Costumer Satisfaction dan Costumer Orientde. Kompak.
- Ghozali, Moch. 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Surabaya. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 3.
- Julianto, Heppy. 2000, Mengukur Kepuasan Pelanggan. Manajemen, pp34-35.
- Kotler, P. & Amstrong, G. (2012). Marketing Management Edisi 14, Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. dan Keller, Kevin Lane. 2009. Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid Jakarta: Erlangga.
- Kotler, p. & Amstrong 2001. Prinsip –Prinsip Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta. Erlangga.
- Lenzun, Jessica J, James D.D Massie dan Decky Adare. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. Jurnal EMBA vol.2 no.3 September 2014.
- Lovelock, Christopher,. Wirtz, Jochen,. and Mussry, Jacky,. (2011). Pemasaran jasa, Manusia, Teknologi, startegi ,perspektif Indonesia-jilid 2, edisi ketujuh. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat. Jakarta.
- Manullang, Ida. 2008, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan .

- Manus, Fanly W dan Bode Lumanauw. 2015. Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Tri di Kelurahan Wawalintouan Tondano Barat. Jurnal EMBA vol.3 no.2 Juni 2015.
- Masruri.,Annafi. 2013, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Surabaya. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 2 No. 7.
- Noeraini,Irma.,Ayu.2016, pengaruh tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan jne surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 5.
- Ofela.,Hana.2016, Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi.Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 1.
- Panjaitan, Ingrid. 2016, Pengaruh Pelayanan Dan Harga Pada Go-Jek Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Minat Sebagai Variabel Moderating. Media Studi Ekonomi Volume 19 No. 2
- Purnamasari Y.,I.,G.,A. 2015, Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion Online Di Singaraja. Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJP).Volume: 5 Nomor: 1
- Rondonuwu, Priscilia D. 2013. Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Nissan March Pada PT. Wahana Wirawan Manado. Jurnal EMBA vol.1 no.4 Desember 2013.
- Samhah, Hanifiyatun. 2016,Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Oost Kafe Surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 12.
- Sugiyono. 2014, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta.
- Tambunan, Putri Rahmayanti & Suryawardani, Bethani. 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. JNE . *ISSN Banking and Management Review Vol 4 No 2* .
- Tjiptono, Fandy.(2001). Strategi Pemasaran. Edisi Pertama, Andi Offset.Yogyakarta.
- Widayat. 2004, Metode Penelitian Pemasaran, Malang : UMM press.
- Zakaria,Ibnu Shandy.2013, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi.